



IMPULSION

Le magazine des adhérents
de la Fédération Commerce Services
et Force de Vente

85
Octobre 2024

VOS DROITS
LE DROIT DES
TRAVAILLEURS
HANDICAPÉS

FOCUS
SPÉCIAL
JO 2024

PAROLE D'EXPERT
« LE MULTITASKING
NUIT GRANDEMENT
À L'EFFICACITÉ ! »

AGRO
Quand
Mix Buffet
raconte des
salades...

VIE DE LA FÉDÉ
ÉLECTIONS
TPE




cftc-csfv
Fédération des Syndicats Commerce,
Services et Force de Vente

DEVENEZ L'ACTEUR D'UNE TRADITION

POISSONNIER

ÉCAILLER

Un savoir-faire d'artisan



100 % d'embauche à l'issue du CAP
Rémunération avantageuse
Perspectives de carrière

Jordan Goube

17 CENTRES DE FORMATION
CQP | CAP | BAC. PRO.

CONTACTEZ L'OPEF : 09 81 44 44 43
CONTACT@POISSONNIERS.COM





17

Focus

SPÉCIAL JO 2024 : les revers de la médaille

Avec la fin de cet événement sportif planétaire, quel bilan économique et social faut-il tirer ?

Le magazine des adhérents de la Fédération Commerce Services et Force de Vente

8

VIE DE LA FÉDÉ

Garden party 2024 : plus vite, plus haut, plus fort – ensemble

12

VIE DE LA FÉDÉ

Élections TPE : votez CFTC, c'est voir grand !

14

VOS DROITS

Le droit des travailleurs handicapés

24

AGRO

Quand Mix Buffet raconte des salades...

Votre espace client pour gérer vos démarches en ligne

Un gain de temps dans la gestion de votre santé

Réalisez vos actes en ligne

- Affiliation de vos ayants droit et/ou choix d'options facultatives
- Envoi de vos factures, décomptes et devis
- Possibilité de recevoir des alertes en temps réel pour les remboursements
- Réédition de vos cartes de tiers payant

Consultez toutes vos informations utiles

- Tableau de garanties
- Historique de vos remboursements
- Géolocalisation des professionnels de santé à proximité

Pour créer votre espace client ou y accéder :

espace-client.ag2rlamondiale.fr/accueil



Épargne
Retraite
Santé
Prévoyance



AG2R LA MONDIALE

Prendre la main
sur demain

ÉDITO



ÉPREUVE DE FORCE

Alors que les Jeux Olympiques de Paris 2024 sont à présent terminés, il est temps de faire le bilan de leur impact sur nos secteurs.

Si une dynamique économique a pu être observée, elle reste relative et limitée à la région parisienne. Par ailleurs cette période a aussi été propice à un certain nombre de débordements et d'irrespects concernant le Code du travail : depuis l'inégalité de traitement entre les salariés de la sécurité et les forces de police et de gendarmerie, l'accroissement des Zones Touristiques Internationales sans justification permettant d'imposer le travail du dimanche aux salariés concernés et la suppression du repos obligatoire pour les saisonniers, cet été a battu des records !

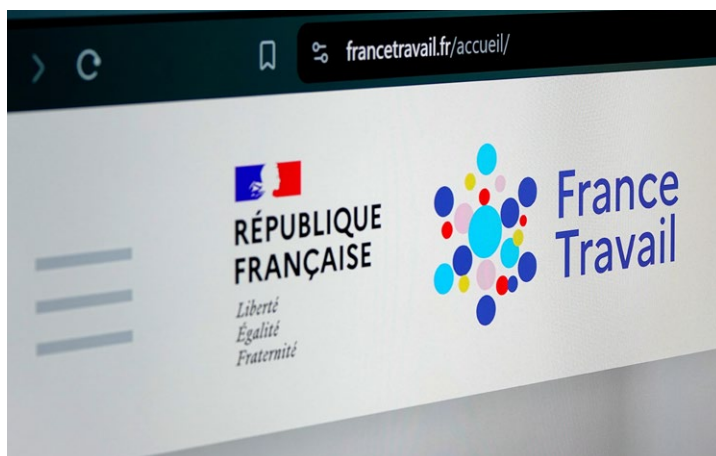
Alors que politiquement nous terminons une incertitude de plusieurs mois sans interlocuteur, nous espérons que la nouvelle ministre du Travail et de l'Emploi tendra une oreille un peu plus attentive aux problématiques des salariés : les questions des rémunérations, des conditions de travail, des retraites et des compensations pour les efforts supplémentaires fournis doivent être au cœur des discussions avec les employeurs et les autorités publiques. La CFTC-CSFV continuera à œuvrer pour garantir que les gains économiques se traduisent également par des avancées sociales et une meilleure reconnaissance de celles et ceux qui font vivre ces secteurs essentiels.

Nous appelons à un dialogue social renforcé, afin que la reprise économique post-Jeux Olympiques soit synonyme de progrès pour l'ensemble des salariés, et non d'un retour aux inégalités préexistantes.



Raphaël Guina, Secrétaire général de la Fédération CFTC-CSFV

06 88 71 04 71
raphael.guina@csfv.fr



RÉFORME DE L'ASSURANCE CHÔMAGE : ÇA S'EN VA ET ÇA REVIENT !

Après son échec aux élections législatives, le gouvernement avait décidé de suspendre la réforme de l'assurance chômage. Elle devait au départ entrer en vigueur en décembre 2024 pour durcir les conditions d'accès et les règles d'indemnisation. Les syndicats, qui s'y opposaient, s'en félicitaient, mais restaient prudents. À juste titre d'ailleurs car, dans l'attente d'un nouveau gouvernement, l'exécutif a donc de nouveau prolongé « les dispositions réglementaires relatives aux règles d'indemnisation et de contributions du régime d'assurance chômage » pour éviter un vide juridique. Et ce jusqu'au 31 octobre, « sur le conseil technique du Conseil d'État ».



LE MARCHÉ DU TRAVAIL INQUIÈTE LES FRANÇAIS

Selon la dernière étude d'Indeed et Opinion Way, 63 % des sondés ont une vision négative de l'avenir du marché du travail et 67 % trouvent qu'il est compliqué d'imaginer leur future carrière professionnelle... 73 % des jeunes craignent de devoir cumuler deux emplois à l'avenir pour subvenir à leurs besoins. Dans un contexte de baisse de pouvoir d'achat, 40 % des sondés redoutent de ne pas gagner assez d'argent dans la période à suivre. Enfin, la crainte de perdre en qualité de vie au travail concerne 37 % d'entre eux, et presque un tiers a peur que la motivation ne suive plus.

EN CHIFFRE

0,8 %

**MOYENNE ANNUELLE
DE LA CROISSANCE
EN FRANCE EN 2024**

selon les projections
macroéconomique
de la Banque de France
de juin 2024.

CARREFOUR SÉCURISE SA DEUXIÈME PLACE DANS LA GRANDE DISTRIBUTION



Deuxième distributeur français, Carrefour rachète officiellement 175 hypermarchés et supermarchés des marques Cora et Match pour une enveloppe de 1,05 milliard d'euros. Le groupe sécurise ainsi sa position derrière le groupe E. Leclerc, qui possède près d'un quart des parts du marché, et devant Intermarché et Auchan.

INFLATION

+2,3%

SUR UN AN

L'inflation a légèrement augmenté en juillet en France, à 2,3 % sur un an après 2,2 % en juin, en raison d'une « forte accélération » des prix de l'énergie, rapporte l'Insee le 31 juillet. Les prix de l'énergie ont augmenté de 8,5 % en juillet, contre +4,8 % en juin. À l'inverse, les prix des services – une composante qui pèse plus de la moitié de l'indice des prix à la consommation – ont ralenti (+2,5 % après 2,9 % en juin). Ceux de l'alimentation (+0,5 % contre +0,8 %) ont aussi augmenté moins fortement.



AU BORD DE LA RUPTURE...

Le nombre de ruptures conventionnelles a battu des records au 1^{er} trimestre 2024. Selon le rapport du département des statistiques du ministère du Travail (Dares), début juillet, 132 468 ruptures conventionnelles ont été signées, soit 2,3 % de plus qu'au dernier trimestre 2023. Cette séparation à l'amiable est de plus en plus sollicitée, parfois à l'initiative du salarié lui-même.

ETI : LES EMBAUCHES À L'ARRÊT !

Finances publiques, hausse des salaires, tensions géopolitiques... Le dernier baromètre de confiance (réalisé en décembre 2023) des dirigeants d'entreprise de taille intermédiaire (ETI), par OpinionWay en partenariat avec Grant Thornton et Challenges, fait ressortir un taux d'embauche exceptionnellement bas. Mais l'heure n'est pas aux licenciements. Le solde net d'ETI dont les dirigeants se déclarent prêts à augmenter leurs effectifs dans les six mois est tombé, entre mars et avril, de 15 % à 3 %. Un signal inquiétant, d'autant que le marché de l'emploi donne des signes d'essoufflement : au dernier trimestre 2023, selon les données de l'Insee, le taux de chômage était de 7,5 %, contre 7,1 % à la même période l'année précédente. La Banque de France prévoit 7,6 % cette année et 7,8 % en 2025.



SELON LA DERNIÈRE ENQUÊTE DE CONJONCTURE de la Banque de France publiée vendredi 9 août, les Jeux Olympiques de Paris apporteraient à l'économie tricolore un surcroît de croissance de 0,25 point au troisième trimestre.



JO 2024 : LES RESTOS PARISIENS RESTENT AU PIED DU PODIUM

Loin du rêve vendu par les organisateurs des Jeux Olympiques, les commerçants et restaurateurs de la capitale subissent de lourdes pertes économiques depuis le mois de juin. Selon le Groupement des hôtelleries et restaurations (GHR) et l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (Umih), de nombreux professionnels constatent une baisse de 30 % de leur chiffre d'affaires par rapport aux années précédentes : « À l'évitement de Paris par les vacanciers à cette période, au bilan touristique marqué par l'inflation et la météo défavorable de ce début de saison, se sont ajoutés un contexte politique anxigène et les lourds dispositifs de sécurité (périmètre SILT, Pass Jeux, barrières...) avec des conséquences désastreuses sur l'économie de nos établissements », regrettent ces fédérations.

NIVEAU DE VIE, ÉPARGNE... LE MORAL DES MÉNAGES EN BAISSÉ

Les Français peinent à se montrer optimistes sur l'état de leurs futures finances. Ainsi, selon l'enquête de conjoncture publiée par l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) la confiance des ménages français recule légèrement en juin. A 89, l'indicateur qui la synthétise, recule d'un point, et reste bien au-dessous de sa moyenne de longue période (100 entre janvier 1987 et décembre 2023).



Garden party 2024

Plus vite, plus haut, plus fort – ensemble



Le 10 septembre 2024, la CFTC-CSFV a réuni 170 adhérents, militants et partenaires pour sa traditionnelle rentrée sociale sur fond de Jeux Olympiques. Images.

Ils sont venus, ils sont tous là... les militants et partenaires en ce jour de la traditionnelle rentrée sociale de la CFTC-CSFV. Micro en mains, Patrick Ertz, le président de la Fédération livre son analyse : « Une fois les Jeux Olympiques terminés, nous sommes très vite revenus à la réalité quotidienne des salariés dont les problèmes n'ont pas été effacés par ces 15 jours de trêve olympique. Au premier rang des préoccupations, la question des salaires est récurrente. [...] Il faudra vraiment que le gouvernement mette en place des mesures pour obliger les entreprises à négocier. Quant à la pauvreté, elle continue d'augmenter depuis les années

2000 ! C'est insupportable ! Autre sujet qui nous tient à cœur, c'est l'aggravation du phénomène de la violence au travail. [...] Nous rencontrons aussi une dégradation du dialogue social dans les entreprises qui est liée aux lois El Khomri et Macron, et l'on observe que les entreprises prennent de plus en plus de libertés pour dénoncer les accords. C'est très inquiétant ! [...]. Bonne rentrée sociale à tous et vive la CFTC ! » Dans les jardins, les militants ont poursuivi les JO à travers 2 épreuves : refaire les lettres CFTC avec quelques volontaires et un quiz pour tous. Et comme le dit Patrick Ertz : « Comme on a que des élites ici, vous serez tous médaillés ! »





»

« Au premier rang des préoccupations, la question des salaires est récurrente. Il faudra vraiment que le gouvernement mette en place des mesures pour obliger les entreprises à négocier. »

Patrick Ertz
Président de la Fédération CFTC-CSFV



**SANTÉ
PRÉVOYANCE
ÉPARGNE
SERVICES FINANCIERS
RETRAITE**

**SE SAVOIR
ENTOURÉ,
ÇA CHANGE
LA VIE**

Nous nous engageons au quotidien
à vous accompagner dans vos projets.
Car nous savons que se savoir bien entouré
est nécessaire pour avancer.

Et ça change la vie !

groupe-apicil.com

APICIL Transverse - Association de moyens du Groupe APICIL régie par la loi du 1er juillet 1901, enregistrée sous le n° SIREN 417 591971, ayant son siège social au 38 rue François Peissel 69300 Caluire et Cuire. GRESHAM Banque - Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 8 997 634 € immatriculée au RCS de Paris sous le n° 341 911 576, établissement de Crédit N°14.120, dont le siège social est situé 20 rue de la Baume - CS 10020 - 75383 Paris CEDEX 08. APICIL Asset Management - Société anonyme au capital de 8 058 100 € enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 343 104 949, agréée en qualité de Société de Gestion de Portefeuilles par l'Autorité des Marchés Financiers sous le n°GP98038, et dont le siège social est situé 20 rue de la Baume, 75008 Paris. Communication non contractuelle à caractère publicitaire - IN20/FCR005- 05/2020. Photo : @shutterstock

 **GROUPE
APICIL**



L'intérim dans tous ses états

La CFTC Intérim est mobilisée comme jamais pour les élections au CSE, mais aussi dans l'intérim médical régulé par un décret depuis le 1^{er} juillet. Explications.

Chez ADECCO, leader du recrutement intérim en France, la météo sociale n'est pas au beau fixe avec notamment des conditions de travail qui se dégradent à la vitesse d'un tsunami. Dans ce contexte, les élections professionnelles, prévues pour le 1^{er} tour dès le 30 octobre 2024, revêtent un intérêt capital pour la défense des droits des salariés intérimaires et permanents. « Nous avons développé un plan d'action pour mobiliser tous les DS et DSC CFTC de toutes les entreprises de l'ensemble des branches afin d'expliquer l'importance de sensibiliser en interne », explique Agnès Marchat, salariée permanente depuis trente ans chez ADECCO, où elle occupe aussi le poste de présidente du syndicat du travail temporaire CFTC. Aujourd'hui, les intérimaires ont deux attentes : le respect du principe d'égalité de traitement par les entreprises utilisatrices,

et l'accompagnement par l'entreprise de travail temporaire. « C'est pourquoi nous travaillons en chaque entreprise et au niveau de la branche pour que nos salariés soient mieux protégés en cas d'incapacité temporaire ou définitive, et que l'accompagnement en matière de formation tout au long de la vie soit la plus qualitative », assure Agnès Marchat. Alors que l'intérimaire n'est présent dans l'entreprise que pour un moment de transition, celui-ci ne voit pas l'importance de voter pour son CSE et méconnaît ses droits et avantages. « En la matière, il arrive souvent que certaines entreprises utilisatrices ne payent pas certaines primes aux intérimaires dont le 13^e mois, et ainsi ne respectent pas le principe de l'égalité de traitement et ces clients peuvent être sanctionnés pénalement. Pour rappel : travail égal = salaire égal », reconnaît Agnès Marchat.

Dernier rebondissement : suite à une procédure d'un autre syndicat chez ADECCO qui conteste la décision de la DREETS (qui regroupe les Directions Régionales de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité), le calendrier social risque d'être repoussé pour la 5^e fois !!! « Nous attendons que les salariés nous renouvellent leur confiance en notre capacité à être un syndicat à même de négocier avec l'employeur », ajoute Alban Faucon, DS Société Select TT groupe Randstad.

Vers une ubérisation de la santé ?

Enfin, depuis le 1^{er} juillet 2024, infirmières, aides-soignants, sages-femmes... doivent justifier d'une durée minimale de deux ans d'exercice professionnel avant de pouvoir assurer une mission d'intérim.

La CFTC-intérim est vent debout contre le décret qui découle de la loi Valletoux. Pour Alban Faucon, qui exerce le métier d'infirmier, « nous sommes souvent appelés au pied levé pour

remplacer un infirmier au bloc opératoire ou en salle de réveil. L'intérim nous donne la chance de cumuler de l'expérience au fil de nos passages dans les différents services. C'est aussi une forme d'exercice choisi qui répond à des attentes fortes en matière d'équilibre vie professionnelle et vie personnelle. » À ce jour, la CFTC a d'ailleurs engagé un référé contre le décret d'application de la loi Valletoux devant le Conseil d'État pour défendre les droits de ceux qui travaillent en intérim.



Contact

Agnès Marchat
Présidente du syndicat du travail temporaire CFTC
agnes.marchat@cfsfv.fr
06 63 28 81 89

Élections TPE

Votez CFTC, c'est voir grand !



Du 25 novembre au 9 décembre 2024, environ 5 millions de salariés des très petites entreprises (TPE) seront appelés à voter pour l'organisation syndicale qui les représentera durant les 4 prochaines années. Sans attendre, la CFTC est à leurs côtés pour défendre au mieux leurs intérêts individuels et collectifs.



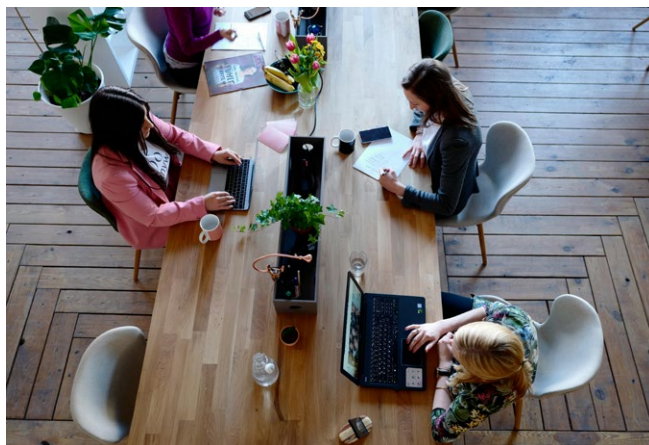
Contact

Jean-Baptiste Pandzou
Vice-président de la fédération
et référent au COPIL
06 10 72 59 83
jbpandzou@hotmail.com

Plus que jamais la CFTC se veut le lien de solidarité entre ces salariés des TPE de moins de 11 salariés qui sont appelés à faire entendre leurs voix pour être représentés dans leur vie professionnelle. En effet, dans ces TPE, il n'existe pas de CSE, ni représentants du personnel, ni délégués syndicaux, et donc pas de dialogue social organisé. D'où l'opportunité pour ces salariés d'être pleinement représentés et de peser dans la négociation collective de branche. Ce scrutin est

donc important à plus d'un titre : pour les salariés, il représente un enjeu majeur pour le dialogue social dans la branche. En votant, ils participent au choix des organisations syndicales qui porteront leurs revendications et négocieront les conditions de travail au niveau des conventions collectives pour les quatre prochaines années...

« À l'approche de ces élections, la CFTC accélère sa campagne en communiquant en permanence avec les salariés de ces TPE via le Web et réseaux sociaux et en appuyant les structures régionales par la création de contenus, explique Jean-Baptiste Pandzou, vice-président de la fédération et référent au COPIL, le comité de pilotage confédéral des élections TPE. Malgré le taux de participation de 5,44 % lors des dernières élections de 2021, nous continuons d'aller à la rencontre de ces salariés pour peser sur ces élections. Nous serons notamment présents au Salon de la coiffure à Lyon, les 24 et 25 novembre 2024, avec nos représentants de l'Union régionale du Rhône afin de répondre à leurs questions et distribuer l'Expert, un condensé de leur convention collective en 10 questions-10



réponses comme les Incollables. Avec nos coordonnées, ils peuvent nous écrire, c'est ainsi que notre service juridique prend le relais pour mieux les informer. Nous créons un lien indispensable qui nous permet de garder le contact jusqu'à la veille des élections où nous pouvons les inciter à voter ».

La CFTC n'oublie pas la représentativité

En effet, les résultats de ces élections TPE participent à la fois à la mesure de l'audience syndicale au niveau des branches professionnelles – qui regroupent les entreprises d'un même secteur d'activité – et au niveau national interprofessionnel. Cette audience détermine le poids des organisations syndicales dans la négociation collective. Mais aussi à la désignation des conseillers prud'hommes ; à la désignation des salariés qui siégeront par la suite au sein des Commissions paritaires régionales interprofessionnelles (CPRI), chargées d'accompagner le dialogue social dans les TPE. Les élections TPE sont donc un rendez-vous à ne pas manquer pour la CFTC puisqu'elles vont déterminer la représentativité des organisations syndicales pour les quatre prochaines années. C'est pourquoi la fédération CSFV a identifié 4 branches prioritaires : HCR, boulangerie artisanale, coiffure, commerce non spécialisé, sans oublier 6 autres branches qui viennent ensuite : restauration rapide, commerce de gros, sport, boucherie-poissonnerie, esthétique et habillement.

Par ailleurs, la CFTC a mis en place un portail dédié aux conventions collectives (www.my-conventioncollective.fr) afin de faciliter la compréhension par les salariés des TPE de leurs droits et avantages et garder le contact tout au long de l'année. L'objectif est de faire voter pour les valeurs de la CFTC qui a fait du dialogue social sa spécificité.

Faire entendre leurs voix !

Enfin, il est essentiel que les salariés des TPE prennent conscience de l'importance d'aller voter pour être représenté, conseillé et défendu. En effet, les syndicats jouent un rôle plus large que celui de

conseil : ils négocient des accords nationaux, s'appliquant à tous les salariés (régime de retraite, assurance maladie, assurance chômage, formation professionnelle), et la convention collective de la branche professionnelle, qui a un impact direct sur les conditions de travail et d'emploi des salariés dans ces entreprises de moins de 11 salariés (temps de travail, rémunération...). La Fédération tout entière est mobilisée pour permettre à tous les salariés d'avoir de leur côté un syndicat solide, dans le dialogue et constructif. « *Ce qui me tient à cœur, conclut Jean-Baptiste Pandzou, c'est de mobiliser, au-delà de nos militants, tous les collègues qui ont des responsabilités notamment les défenseurs syndicaux, les conseillers de salariés. Ces derniers peuvent en effet solliciter les salariés à qui ils ont rendu service pour qu'ils fassent le choix d'aller voter. Il nous appartient aussi d'aller sensibiliser dans nos relations ceux qui ont des salariés de TPE dans leur famille afin qu'ils fassent entendre leur voix ! Nous espérons une meilleure mobilisation pour écrire une nouvelle page du syndicalisme sous le signe de la CFTC !* »



LES TPE EN CHIFFRES

82 %

Les TPE jouent un rôle essentiel dans l'économie française. Elles représentent **82 % des entreprises**, **18 % des salariés du secteur privé** et **9 % du PIB**. La majorité des salariés des TPE du secteur privé non agricole travaillent dans les secteurs de la construction, du commerce, du transport et de l'hébergement-restauration (35,6 %).

56 %

des salariés de ces TPE sont des femmes (contre **46 % en moyenne**), **18 % en CDD** (contre **12 % en moyenne**) et **34 % travaillent plus fréquemment à temps partiel** (contre **27 % en moyenne**).

18 %

des salariés des TPE sont en CDD contre **12 % dans les autres entreprises**.

3 millions

La plupart des TPE/PME sont des TPE : elles sont **3 millions en France** dont plus de la moitié, d'ailleurs, n'a aucun salarié.

21 %

des TPE travaillent le dimanche.

28 %

des salariés des TPE travaillent à temps partiel contre **16 % dans les autres entreprises**.



LE DROIT DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS

* **COMMENT DÉFINIT-ON UN TRAVAILLEUR HANDICAPÉ ? QUELLE DÉMARCHE POUR LA RECONNAISSANCE DU HANDICAP AU TRAVAIL ?**

« Est considéré comme travailleur handicapé toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite de l'altération d'une ou plusieurs fonctions physique, sensorielle, mentale ou psychique. » (Article L5213-1 du Code du travail).



NOTEZ-LE !

Vous ne pouvez être reconnu comme travailleur handicapé que si vous l'avez été par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH).

Peuvent faire la demande de reconnaissance en tant que travailleur handicapé et saisir la CDAPH :

- Le travailleur handicapé lui-même.
- Ses parents ou les personnes qui en ont la charge effective ou qui sont ses représentants légaux.

L'initiative n'appartient donc pas à l'employeur.

Lorsque le handicap est irréversible, la qualité de travailleur handicapé est attribuée de façon définitive.

* **OBLIGATION DE L'EMPLOYEUR CONCERNANT L'EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPÉS**

Dans les entreprises comportant au moins 20 salariés à la date du 31 décembre, l'employeur est tenu d'employer des personnes handicapées ou assimilées à hauteur d'au moins 6 % de l'effectif total.

Désormais l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés ne peut être remplie que de trois façons :

- L'emploi direct de personnes handicapées.
- L'application d'accords agréés en faveur des travailleurs handicapés.
- Le paiement de la contribution Agefiph.

* **QUELLES SONT LES CONDITIONS DE TRAVAIL SPÉCIFIQUES AUX SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP ?**

Le travailleur en situation de handicap relève du même statut que les autres salariés mais bénéficie de certains aménagements afin que soit garanti le respect du principe d'égalité de traitement compte tenu de son handicap :

- **L'accès et le maintien dans l'emploi** : l'employeur doit prendre, en fonction des besoins dans une situation concrète, les mesures appropriées pour permettre aux travailleurs handicapés d'accéder à un emploi ou de

conserver un emploi correspondant à leur qualification, de l'exercer ou d'y progresser ou pour qu'une formation adaptée à leurs besoins leur soit dispensée.

- **L'accessibilité des équipements de travail** : l'employeur s'assure que les logiciels installés sur le poste de travail des personnes handicapées et nécessaires à leur exercice professionnel sont accessibles.

- **Télétravail** : l'employeur s'assure également que le poste de travail des personnes handicapées est accessible en télétravail. Lorsqu'une demande de télétravail est effectuée par un travailleur handicapé, l'employeur ne peut la refuser que s'il peut la justifier.

- **Protection contre des mesures discriminatoires en raison du handicap** : aucune mesure ne peut être prise en considération du handicap d'un salarié.

- **Aménagement des conditions de travail** : le poste de travail ainsi que les locaux sanitaires et de restauration que les travailleurs handicapés sont susceptibles d'utiliser dans l'établissement sont aménagés de telle sorte que ces travailleurs puissent y accéder aisément. Leurs postes de travail ainsi que les signaux de sécurité qui les concernent sont aménagés si leur handicap l'exige.

- **Aménagement des horaires de travail** : les travailleurs handicapés bénéficient à leur demande, d'un aménagement d'horaires individualisés propre à faciliter leur accès à l'emploi, leur exercice professionnel ou le maintien dans leur emploi.



NOTEZ-LE !

Les aidants familiaux et les proches d'une personne handicapée bénéficient, dans les mêmes conditions, d'un aménagement d'horaires individualisés propre à faciliter l'accompagnement de cette personne.

Ces mesures sont prises sous réserve que les charges consécutives à leur mise en œuvre ne soient pas disproportionnées pour l'employeur, notamment compte tenu de l'aide dont il dispose et qui peut compenser en tout ou partie les dépenses.



NOTEZ-LE !

Le refus de mettre en place l'une de ces mesures peut constituer une discrimination.

- **Dans toute entreprise employant au moins 250 salariés, est désigné un référent chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap.**

* **QUELLES RÈGLES SPÉCIFIQUES S'APPLIQUENT EN CAS DE RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL ?**

- Doublement de la durée du préavis cas de licenciement dans la limite de 3 mois (sauf si le préavis est déjà de 3 mois ou plus).
- Prise en compte du handicap dans les critères d'ordre en cas de licenciement pour motif économique.



* **QUEL EST LE RÔLE DU CSE VIS-À-VIS DE LA SITUATION DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS ?**

Le comité est informé et consulté sur les mesures prises en vue de faciliter la mise, la remise ou le maintien au travail des personnes handicapées, notamment sur l'aménagement des postes de travail.

Il a également pour mission de contribuer à l'adaptation et à l'aménagement des postes de travail afin de faciliter l'accès des personnes handicapées à tous les emplois et de favoriser leur maintien dans l'emploi au cours de leur vie professionnelle.

De plus, dans les entreprises employant au moins 300 salariés, le CSE, constitue une commission de la formation chargée notamment d'étudier les problèmes spécifiques concernant l'emploi et le travail des jeunes et des handicapés.

* **UN SALARIÉ HANDICAPÉ PEUT-IL PARTIR PLUS TÔT À LA RETRAITE ?**


Oui, plusieurs dispositifs permettent de partir à la retraite dans des conditions particulières.

Si le salarié a travaillé en étant atteint d'une incapacité permanente au moins égale à 50 %, il peut, sous certaines conditions, partir en retraite anticipée pour assurés handicapés à partir de 55 ans :

- Avoir un nombre minimum de trimestres d'assurance retraite cotisés (sous régimes de retraite confondus).
- Et avoir exercé votre activité professionnelle, pendant cette période, en étant atteint d'une incapacité permanente au moins égale à 50 % ou en justifiant d'une situation de handicap comparable (ou, pour les périodes antérieures au 31 décembre 2015, avoir exercé votre activité professionnelle en étant reconnu travailleur handicapé).

Pour chacun, pour tous, pour la vie




MUTUALITÉ
MEMBRE DE LA FRANÇAISE
Groupe VYV, Union Mutualiste de Groupe soumise aux dispositions du Code de la mutualité,
n° Siren 532 661 832, n° LEI 695006161114UF62, Dir.Com Groupe VYV - © Getty Images - 04/20.

Le Groupe VYV est le 1^{er} acteur global de santé et de protection sociale.

Le Groupe VYV œuvre au quotidien pour être utile à tous et à chacun tout au long de leur vie. Il protège plus de 11 millions de personnes dans l'ensemble de son écosystème et propose des solutions adaptées aux employeurs publics et privés. Acteur engagé, il innove et anticipe pour construire une société plus équitable et socialement responsable. Le Groupe VYV s'affirme comme un véritable entrepreneur du mieux-vivre.

www.groupe-vyv.fr

GRUPE
vyv

Entrepreneur du
mieux-vivre



Jeux Olympiques 2024

les revers de la médaille

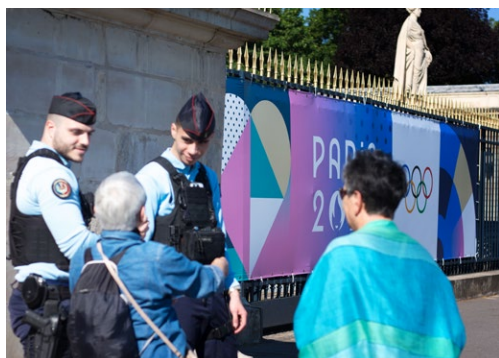
Au début de l'été, à l'approche des Jeux Olympiques de Paris, les inquiétudes étaient vives parmi les professionnels des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration, du commerce et de la sécurité. Avec la fin de cet événement sportif planétaire et ses 11,2 millions de visiteurs, quel bilan économique et social faut-il tirer ?



E

Entre le 23 juillet et le 11 août, la liesse olympique a bien gagné la France. À sa tête, le roi Léon (Marchand), auteur d'un quadruplé irréal dans le bassin de l'Arena de La Défense, a fait rêver tout un peuple... Incontestablement, ces JO qui ressemblaient aux douze travaux d'Hercule ont finalement redonné le sourire aux Français. Mais ces deux semaines de rêve se sont aussi transformées en cauchemar pour les restaurateurs et commerçants parisiens. Pour beaucoup, les JO font l'effet d'une douche froide alors que les organisateurs leur avaient promis monts et merveilles. Plusieurs fédérations représentant commerçants, exploitants de restaurants, bars et clubs à Paris déplorent « une baisse d'activité et de fréquentation inédite », pointant notamment « les lourds dispositifs de sécurité » liés aux JO. Pour le GHR et l'Umih, organisations représentant restaurateurs et hôteliers, ou encore la Confédération des commerçants de France « l'activité est en berne depuis le mois de juin, et, malgré les prévisions optimistes, de nombreux professionnels constatent une baisse de 30 % de leur chiffre d'affaires par rapport aux années précédentes ». Les raisons sont multiples : à l'évitement de Paris par les vacanciers à cette période, au bilan touristique marqué par l'inflation et la météo défavorable de ce début de saison, se sont ainsi ajoutés un contexte politique anxiogène et de lourds dispositifs de sécurité entre les QR code, passes Jeux et barrières (qui ont eu un effet repoussoir chez les consommateurs)...

On peut distinguer trois périodes : début juillet avec les premières fermetures à la circulation, puis du 18 au 26 juillet avec la mise en place des périmètres de protection autour des sites de



FINALEMENT, LES CLIENTS N'ÉTAIENT PAS AU RENDEZ-VOUS SUR TOUS CES SITES IMPACTÉS PAR LES JO.



compétition et l'instauration des zones grises, rouges et bleues, et, enfin, la période des Jeux Olympiques, du 26 juillet au 11 août. L'impact a été immédiat pour les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration avec une chute d'activité dès début juillet. En parallèle, de nombreuses entreprises ont mis en place le télétravail, et de nombreux Parisiens qui ont préféré fuir la capitale ou partir en vacances.

Résultat : des conséquences économiques désastreuses pour de nombreux établissements dans la capitale. « C'est le cas des restaurants et brasseries parisiennes installées sur la place du Trocadéro, qui du fait des restrictions d'accès, ont vu leur fréquentation chuter de 70 % ! » Alors que l'office de tourisme tablait sur 15 millions de visiteurs, les professionnels, eux, n'ont jamais reçu aussi peu de monde, hormis pendant l'épidémie du Covid. De son côté, l'Insee annonçait un boost de croissance de 0,3 % de PIB (Produit intérieur brut), et le président du Medef d'Île-de-France assurait, lui, que l'affluence de touristes allait « ruisseler dans les commerces qui en profiteraient ». Hormis, les établissements proches des fans zones et des enceintes sportives, qui ont bénéficié de l'affluence de ces touristes estampillés JO, les autres ont connu une baisse d'activité relativement importante. Comme les restaurants situés dans les zones de protection antiterroriste autour de la Seine, déjà bloqué une semaine avant la cérémonie d'ouverture, ou ceux des arrondissements périphériques qui ont subi la fuite des Parisiens. La fréquentation était, en effet, morose sur la période antérieure à la compétition. Les



arrivées internationales étaient en recul de presque 15 % du 1^{er} au 25 juillet par rapport à l'année précédente. Contrairement au rêve vendu par les organisateurs et les représentants du monde économique, les enquêtes de l'Observatoire pour la recherche sur les méga-événements (Orme) avaient anticipé cette perte d'activité en s'appuyant notamment sur les JO de 1984 à Los Angeles où 80 % des restaurants avaient enregistré un déclin de leur chiffre d'affaires pendant l'événement de l'ordre de 25 à 30 %. Tour d'horizon.

RESTAURATION : UN CALME OLYMPIEN !

Pour Jean Salvado, président du Shrif CFTC, « *le bilan est plutôt mitigé avec une perte énorme de clients, et une première semaine des Jeux Olympiques très compliquée, notamment en matière de déplacement avec la mise en place des fameux QR code. À l'écoute de mes collègues qui travaillent au centre de Paris et dans les grandes brasseries, y compris au Louvre, je retiens que globalement le manque de personnel s'est fait ressentir au début de l'événement. Ensuite, des adaptations ont été opérées naturellement en fonction de la baisse de la fréquentation de la clientèle dans leurs établissements contrairement à l'été sportif annoncé.* »

Force est de constater que les touristes venus pour voir les JO ne font pas les mêmes dépenses et ne consomment pas forcément de la même manière que les touristes ordinaires. À ces effets de substitution s'ajoutent également les effets d'éviction où un méga-événement peut faire fuir des touristes qui seraient venus en temps normal. « *Globalement, les visiteurs ont privilégié la restauration sur site, en food truck, étant plus enclins à prendre des repas sur le pouce afin de dépenser moins, note Jean Salvado. Finalement, les clients n'étaient pas au rendez-vous sur tous ces sites impactés par les JO, à tel point que l'on parle de 50 % de perte de chiffre d'affaires par rap-*



Contact

Jean Salvado
Président du Shrif CFTC
06 08 69 69 52
salvado@cegetel.net

LE TOURISME EN PÉRIODE DES JO

Dès le 12 août, l'office du tourisme de Paris a publié un premier bilan faisant état de 11,2 millions de visiteurs durant la période des Jeux Olympiques, entre le 23 juillet et le 11 août, avec ou sans billet pour les JO. C'est autant que le nombre de visiteurs sur la même période en 2023 et conforme aux 11,3 millions de visiteurs auxquels s'attendait l'organisme. Avec les 4 millions de visiteurs prévus aux Jeux paralympiques (dont 90 % de Français), l'événement devrait donc attirer 15 millions de visiteurs. Selon Paris 2024, plus de 9,5 millions de billets ont été vendus et 6 millions de visiteurs ont fréquenté les sites de célébrations. Selon ces données, 85 % des visiteurs étaient français (dont 45 % de Franciliens) et 15 % étrangers, au premier rang desquels les Américains, les Allemands et les Britanniques.

port aux années précédentes. Les raisons sont nombreuses : problème d'accès, forte baisse du tourisme, mais aussi encouragement au télétravail dans de nombreuses entreprises. On évoque aussi le chiffre de 30 % des restaurants qui sont en souffrance en région parisienne et pourraient aussi déposer le bilan. D'un autre côté, il y a eu une volonté des restaurateurs de minimiser le nombre de personnel pour créer les effets d'une pénurie de personnel. En l'absence de production, n'est-ce pas une volonté aussi de demander une aide de l'État pour compenser les pertes enregistrées ? »

LE BILAN SOCIAL MÉRITE-T-IL UNE MÉDAILLE D'OR ?

À l'approche des Jeux Olympiques, nous avons aussi connu des mouvements sociaux comme à Marseille où des femmes de chambre, employées en sous-traitance par un hôtel quatre étoiles sur le Vieux-Port ont lancé une grève reconductible. Elles réclamaient une augmentation de salaire, une prime ponctuelle de 250 euros et un 13^e mois. Après plus de 2 mois de grève, 14 femmes de chambres marseillaises ont fini par faire plier leur employeur.



« Beaucoup de primes ont été réclamées comme ces femmes à Marseille qui ont obtenu de réelles avancées sociales. Force est de constater qu'avant les JO, certains ont pu négocier, mais, après, ça devient plus difficile », note Jean Salvado.

Un retour positif ou des retombées économiques sont-elles envisageables après les JO ? « Je ne pense pas, affirme Jean Salvado. Nous avons organisé les JO après un long confinement lié à la gestion de la pandémie de Covid qui avait déjà fait changer les mentalités, y compris dans les habitudes des touristes. Sans compter les conflits dans le monde qui ont une réelle incidence sur l'absence des Russes notamment en France ou encore les prix qui ont explosé lors des JO rendant les touristes forts mécontents. Le calme olympien régnant dans les restaurants parisiens a un peu gâché la fête ! »

SÉCURITÉ : DES ÉLOGES, OUI, MAIS...

« Aux côtés de nos forces de sécurité intérieure, de nos militaires, de nos policiers municipaux, la sécurité privée a joué un rôle essentiel lors des Jeux Olympiques », a salué le président de la République Emmanuel Macron. À son tour, lors de la cérémonie de clôture du 11 août, Tony Estanguet, le Président du comité organisateur des Jeux Olympiques de Paris 2024, a notamment remercié les agents de sécurité mobilisés tout au long de cette olympiade. Tous reconnaissent que cet épisode marque un tournant décisif dans le rôle de la sécurité privée au sein de la gestion de la sécurité des grands événements internationaux. Souvent dans l'ombre, ce secteur accuse aussi depuis des années d'une perte d'attractivité et de reconnaissance. Ce point d'inflexion va-t-il changer la donne pour ce secteur qui apparaît désormais comme un pilier indispensable dans la gestion de la sécurité des grands événements. Pour le ministre de l'Intérieur démissionnaire, Gérald Darmanin, cette collaboration renforcée entre public et privé pourrait même devenir un modèle pour les événements à venir, notamment dans le cadre de la Coupe du Monde de Rugby 2027 et de l'Exposition Universelle de 2030. Alors, un jour nouveau se lève-t-il pour la sécurité privée. Faut-il en profiter pour revendiquer des augmentations de salaires et des primes ? Pour Stéphane Boudon, président du SNEPS-CFTC, « les agents de sécurité privée ont assurément un rôle crucial, notamment lors des inspections-filtrages de sites qui accueillent autant de personnes. Sans nous, c'est la Bérézina car nous garantissons un rôle de prévention et de sécurité qui ne pouvait pas être assumé par la police et la gendarmerie faute d'effectifs pour le faire. Effectivement, tout s'est formidablement bien passé du point de vue de la sécurité, mais nous méritons une médaille d'or au même titre que les policiers et gendarmes ou tout du moins la même prime de 1 900 euros. Finalement, nous sommes unanimement reconnus le temps de cet événement... mais pas financièrement. Toute l'année, nous restons dans l'ombre, alors que l'on fait le même travail. Encore une fois l'État n'a pas mis la main à la poche ! »

On l'aura compris : à travers les faibles prestations accordées aux sociétés de sécurité, le comité d'organisation des JO n'a pas permis aux agents de sécurité d'être correctement payés. « En revanche, le gouvernement a empêché certains collègues de pouvoir partir en vacances avec leurs familles.

Et potentiellement, les a forcés à travailler pour les JO alors qu'ils ne le souhaitent pas », ajoute Stéphane Boudon.

Pourtant, à la veille des JO, plusieurs sociétés de sécurité aéroportuaire à Roissy ont négocié des primes conséquentes lors des NAO (négociation annuelle obligatoire). « Rien à voir avec ce que vont toucher les policiers et les gendarmes, s'empresse de rappeler Stéphane Boudon. Alors, s'ils continuent de penser que les agents de sécurité privée sont des acteurs à part entière du continuum de sécurité en France, alors pour quelles raisons ne nous accordent-ils pas les mêmes avantages ? Dans les faits, nous sommes les soldats inconnus de la sécurité privée et les JO n'auront rien changé au paysage de la sécurité privée. »



Contact

Stéphane Boudon
Président du SNEPS-CFTC
06 07 39 80 86
stephane.boudon@sneps-cftc.org

COMMERCE : UN BILAN MITIGÉ

En dépit d'un grand nombre de touristes, l'activité des commerces parisiens a été inférieure à celle du reste de la France pendant les Jeux Olympiques, selon l'Alliance du commerce. « *Cet événement sportif mondial a été un succès populaire et a attiré un grand nombre de visiteurs étrangers à Paris, mais le bilan est cependant un peu plus mitigé pour le commerce* », confirme Patrick Ertz, président de la CFTC-CSFV. Durant les Jeux Olympiques, beaucoup de commerces, notamment à Paris, ont enregistré une baisse d'activité de 10 % à 30 % par rapport à 2023. Dans le secteur de l'habillement, l'activité a été inférieure de 8 points par rapport au reste du territoire du fait des restrictions de circulation qui ont été nombreuses. Pourtant, les discours optimistes sur les retombées économiques des JO étaient légion. « *Grâce à cet afflux massif de touristes, certains espéraient des chiffres d'affaires pouvant aller jusqu'à 40 % de plus qu'un été habituel. Il faut dire que certaines boutiques ont eu l'horizon bouché avec des barrières devant leur vitrine, d'autres ont dû fermer. Malheureusement, toutes ne récupéreront pas forcément le chiffre d'affaires perdu. L'effet JO ? Je ne crois pas que l'or olympique de Paris 2024 va ruisseler sur l'économie française* », avoue Patrick Ertz.

Toutes les mesures de police liées à la sécurisation et au déploiement des barrières ont eu un effet négatif sur l'activité économique. Cette perte suffisamment significative pourrait donc ouvrir le droit à un dédommagement financier. À terme, une commission d'indemnisation devrait donc être mise en place pour compenser les pertes des restaurants et commerces qui ont le plus souffert des situations exceptionnelles engendrées par l'organisation des Jeux. À suivre...

HÔTELLERIE : L'EFFET JEUX ET UN DUR RETOUR À LA RÉALITÉ

Côté hôtels, pendant la période des Jeux, le taux d'occupation à Paris a été en moyenne de 85 % selon l'Union des métiers de l'industrie et de l'hôtellerie (Umih), soit 15 % de plus par rapport à l'été 2023. De très bons résultats qui s'expliquent grâce à la privatisation des établissements par les médias, les sponsors et d'autres entreprises internationales. De plus, les prix ont été multipliés par deux, phénomène courant pendant une forte activité comme la Fashion Week. Cette hausse profite particulièrement aux établissements haut de gamme, avec un taux d'occupation de 85,5 % (+16,5 points). Selon ADN Tourisme, qui fédère les offices du tourisme, l'ensemble des villes hôtes (Lille, Marseille, Châteauroux...) en ont profité, avec des nuitées en augmentation de 16 % pour les visiteurs français et de 18 % pour les internationaux. Mais le soufflé est retombé dès la cérémonie de clôture du 13 août, tous les hôtels retombant à 40 ou 50 % de taux d'occupation. Ce chiffre reste assez bas par rapport à l'année de référence en 2023. L'effet jeux ne compense pas sur l'année la baisse d'activité enregistrée avant et après cet événement. Pour les hôteliers, 2024 n'est pas une bonne année.

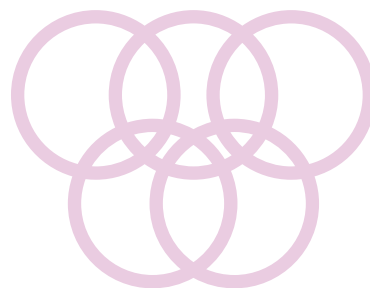


L'EFFET JO ? JE NE CROIS PAS QUE L'OR OLYMPIQUE DE PARIS 2024 VA RUISSELER SUR L'ÉCONOMIE FRANÇAISE.



JO : QUELLES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES ?

Dans un entretien à La Tribune, la ministre déléguée des entreprises et du tourisme Olivia Grégoire table sur une moyenne de 9 milliards d'euros de retombées économiques pour les quinze prochaines années, assurant que les Jeux rentreront dans leurs frais. Pour Luc Arrondel, économiste spécialiste du sport « les JO ne sont ni une bonne, ni une mauvaise affaire ». Coéditeur d'une étude « Retombées économiques des Jeux Olympiques par Jean-Pascal Gayant, Revue de l'OFCE », il estime que le coût pour le contribuable pourrait être situé entre 3,2 et 4 milliards d'euros, alors que l'impact à court terme est évalué à 4 milliards. Cela « revient à des Jeux à somme nulle », selon l'économiste.



« Le multitasking nuit grandement à l'efficacité ! »



Dominique Boullier, sociologue et linguiste, professeur émérite de sociologie à Sciences Po.



Dans un monde ultra-compétitif, la polyvalence et le multitasking (multi-activité) nous rendent-ils plus efficaces ? Sont-ils des compétences essentielles pour les salariés ? Ou un danger pour leur santé ? Entretien avec Dominique Boullier, sociologue.



PAROLE D'EXPERT

Avec l'usage du numérique et des smartphones, nous croulons sous les informations, c'est ce que l'on appelle l'infobésité. De quoi s'agit-il ?

Avec Internet et les réseaux sociaux, nous sommes quotidiennement inondés de renseignements, submergés de messages, c'est un vrai problème qui impacte aussi l'environnement, on parle alors de pollution numérique. Dans cet océan de données, on continue pourtant de produire de l'information, il y a même une surproduction d'information parce qu'elle est très peu coûteuse et immédiatement transférable partout et stockable sans fin... Dans la pratique, on arrose de mails tout un tas de gens qui souvent n'ont aucun intérêt à les recevoir, et, en parallèle, on garde des archives pendant des années que l'on n'ira jamais voir. Cette surcharge informationnelle que l'on appelle l'infobésité transforme le quotidien des hommes et des entreprises. L'infobésité, c'est d'abord la question du volume, mais cela suscite désormais un rythme de

transmission extrêmement élevé avec des alertes, des notifications. Faute d'avoir appris à être sobre dans ce domaine, l'overdose d'informations reste un vrai problème dans la vie professionnelle pour les entreprises comme dans la vie quotidienne ordinaire. In fine, les conséquences de cette sur-sollicitation sont aussi nombreuses que désastreuses, tant pour l'individu que pour l'entreprise, laquelle a d'ailleurs tendance à laisser le salarié se débrouiller avec ses problèmes d'attention et de dispersion. Du coup, celui-ci zappe d'un contenu à l'autre, survole les choses tout en réagissant à toutes les sollicitations, c'est un vrai problème que certains désignent comme le nouveau mal du siècle.

Il existe même une théorie de l'économie de l'attention qui traite du marché et du contrôle de l'attention, en considérant cette dernière comme une ressource rare...

Il y a tout un secteur de l'activité, qui, en termes industriels et économiques, vit de cette captation de l'attention. Ce sont tous les réseaux sociaux y compris les médias

qui apprennent à mieux connaître notre attention afin de nous maintenir dans leur sphère d'influence. L'autre élément, c'est qu'en tant qu'individu, nous disposons de plusieurs types d'attention que nous pouvons mobiliser. Nous sommes tous sous la pression des notifications, de l'ensemble des alertes générées par les applications auxquelles nous avons souscrit, et ce rythme-là produit un effet de hachage sur l'ensemble de notre attention que l'on appelle aussi le syndrome de saturation cognitive.

Le syndrome de saturation cognitive ne date pas d'hier ?

Dès 1998, on observe déjà l'invasion des mails sur les ordinateurs et des SMS sur les portables, bien avant les plateformes d'information, les réseaux sociaux. Pour essayer de comprendre quels sont les effets de ces sollicitations permanentes, mes collègues de sciences cognitives de l'UTC à Compiègne avaient montré que vous n'aviez jamais plus de 7 minutes de temps indépendant d'une sollicitation, selon un travail statistique qui avait été fait dans plusieurs pays. En conséquence, vous n'arriviez jamais à rester tranquille et concentré plus de 7 minutes.

Cette surcharge d'informations engendre-t-elle des pathologies ?

Oui parce que tous les autres types d'attentions que l'on devrait avoir, et, notamment l'attention qui nous permet de nous concentrer sur une tâche de façon durable, tout ça est disqualifié et difficile à vivre car tout est haché par ces alertes systématiques. D'un côté, nous avons ce que l'on appelle le bore-out ou le syndrome de l'épuisement par l'ennui, puis on est passé au burn-out, marqué surtout par cette fréquence d'alerte et ce rythme qui nous empêche de passer d'un régime d'attention à l'autre.

Quelle différence faites-vous entre la polyvalence et le multitasking ?

On parle de la polyvalence en termes de compétences et de capacités à passer d'une tâche ou d'un métier à l'autre. Vous pouvez avoir une polyvalence parce que vous avez été formé, ou que ça enrichit votre travail éventuellement, c'est un jeu d'organisation et de répartition des tâches entre une équipe.

La différence avec le multitasking, c'est que toutes ces fonctions-là peuvent se faire en même temps, c'est-à-dire que vous suivez un flux d'informations et qu'en même temps vous réalisez un certain nombre de tâches complémentaires. C'est être multitâche au travail en engageant simultanément plusieurs missions. On peut par exemple, répondre à un mail pendant une visioconférence, rédiger un dossier pendant une réunion... Les exemples de multitasking dans nos vies professionnelle et personnelle sont légion. Pourtant, on considère que faire du multitasking est harmonieux et que l'on est encore meilleur quand on est capable d'en faire encore plus. Là, il y a une vraie illusion, car on met une pression considérable sur les collaborateurs qui sont obligés de faire ce type de choses. Pourquoi ? Parce que notre attention n'est pas multitâche, en effet, celui-ci n'est pas capable de réaliser plusieurs tâches de manière strictement simultanée. Notre attention est forcément successive. On voit bien que le multitasking nuit aussi grandement à l'efficacité. Cette tendance à la dispersion cause un besoin de zapping constant et amoindrit encore la concentration avec des effets néfastes sur le cerveau.



IL EXISTE VÉRITABLEMENT UN RISQUE DE SURCHAUFFE COGNITIVE. SI ON VOUS MET PLUS DE DEUX TÂCHES À RÉALISER, NON SEULEMENT VOUS NE PARVENEZ PAS À LES ACCOMPLIR, MAIS VOUS ÊTES OBLIGÉS DE SABOTER LES TÂCHES PRINCIPALES POUR RÉPONDRE À CETTE MISSION.



Beaucoup de sociologues, de neurologues ont tiré le signal d'alarme en démontrant qu'il était impossible pour le cerveau de traiter plus de 2 tâches en simultané. Qu'en pensez-vous ?

Effectivement, il existe véritablement un risque de surchauffe cognitive. Si on vous met plus de 2 tâches à réaliser, non seulement vous ne parvenez pas à les accomplir, mais vous êtes obligés de saboter les tâches principales pour répondre à cette mission. Sur le plan cognitif, il se développe des conflits en permanence. Du stress au burn-out, il n'y a qu'un pas. Mais plus généralement cela génère une forme d'insatisfaction, et vous considérez que vous ne faites rien de bien, que votre travail est bâclé. Vous avez l'impression d'être celui qui sert à tout et ne fait pas bien son travail pendant que les collègues sont satisfaits de pouvoir mener leur tâche unique et bien définie. Résultat, le multitasking vous rend moins efficace entraînant une baisse de la performance globale. La question est plutôt de dire : est-ce que la qualité générale est encore d'importance dans certains secteurs ? Enfin, n'oublions pas les effets psychiques liés à la mauvaise image de soi. Il faut vraiment être vigilant sur tous ces sujets.

Est-ce que le multitasking ou la polyvalence se généralise ?

Je pense que l'on a surtout à faire à des effets de mode, c'est pareil pour l'aménagement des bureaux, le type d'organisation des équipes. Il y a des époques où l'idéologie managériale fait dire qu'il faut vraiment avoir une division quasi taylorienne du travail où chacun fait uniquement sa tâche. Et après on parle de l'enrichissement du travail, en ouvrant la porte à la polyvalence et au multitasking. Et puis au bout d'un moment on se dit non que les salariés font

un peu de tout et ne sont pas très productifs, et du coup on recharge la stratégie. Pour moi, il n'y a aucune justification *a priori* à un modèle plutôt qu'à un autre. Le problème, c'est plutôt comment il est géré et piloté avec les équipes car s'il est imposé de l'extérieur vous avez déjà perdu 50 % de l'efficacité du changement. C'est un équilibre à trouver à condition qu'il soit discuté et que les équipes se l'approprient.

Comment la CFTC peut agir face à ces deux phénomènes ?

Du point de vue des syndicats, ils ont le pouvoir de négocier et peuvent demander que dans tous les services se mette en place une assemblée ou une réunion de discussion pour associer tous les salariés au changement. Ils doivent mettre en avant la vigilance auprès de la direction et veiller à ce que les salariés soient entendus pour trouver le bon équilibre. Si vous voulez créer une vraie culture d'entreprise, ça a du sens de prendre le temps qu'il faut en associant les syndicats.

BIO

Dominique Boullier est sociologue et linguiste, professeur émérite de sociologie à Sciences Po. Après avoir été éducateur puis chef d'entreprise, il est devenu professeur d'université en 1996 et a dirigé et créé plusieurs laboratoires interdisciplinaires à l'UTC (Compiègne), Paris (Cité des Sciences) Rennes, Lausanne (EPFL) et Sciences Po. Ses travaux portent sur les technologies cognitives, les stratégies numériques des États et des grandes plateformes, les phénomènes de propagation en ligne, et nos capacités à habiter le numérique (l'habitèle). Toutes ses publications sont accessibles sur son site personnel www.boullier.bzh.

Quand Mix Buffet raconte des salades...



Chez le pionnier de la salade traiteur, le certificat de qualification professionnelle (CQP) de branche n'est pas toujours reconnu dans l'entreprise. Explications.

« Cela fait sept ans que je me bats pour que mon certificat de qualification professionnelle (CQP) soit enfin reconnu dans mon entreprise Mix traiteur. Délivré par notre branche professionnelle, le CQP atteste de la maîtrise de compétences nécessaires à l'exercice de mon métier, c'est vraiment écœurant ! À quoi bon signer des accords de branche s'ils ne sont pas appliqués », se désespère Béatrice Poupin, DS Mix Buffet Traiteur. Auparavant, elle avait exercé

différents métiers en tant qu'intérimaire. Elle se souvient avoir travaillé pour Édith Cresson (l'ancienne Première ministre) à la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique (DGAFP), à l'école des parents et des éducateurs dans l'animation socio-culturelle. Jusqu'au jour où Pôle emploi lui propose un poste de conducteur de machines dans les industries bretonnes. « J'étais très fière dans la mesure où j'avais arrêté l'école à 15 ans », se rappelle Béatrice Poupin.

Avec son CQP en poche, Béatrice Poupin débute en 2018 au poste d'opératrice de production au coefficient 120, équivalant à un SMIC, pour finalement occuper, fin 2019, la fonction de conductrice de machines au coefficient 145, puis 165, fin 2021... Une perte de salaire importante pour celle qui aurait dû atteindre dès le début le coefficient 165 correspondant à son CQP de conductrice d'installations et de machines automatisées. « Je suis arrivée en 2017 dans l'unité de production DLB traiteur qui venait d'être rachetée par le groupe Mix, explique-t-elle. J'ai commencé au service assemblage, puis on est venu me chercher pour rejoindre le ser-

vice conditionnement qui allait disposer de nouvelles machines. À l'époque, je pensais qu'on allait reconnaître mon CQP qui m'avait demandé 7 mois de formation. Finalement, j'étais très déçue car j'avais investi du temps et des efforts considérables pour obtenir cette certification, en pensant qu'elle m'ouvrirait de nouvelles opportunités professionnelles et serait un atout reconnu dans mon métier... » Pour se faire embaucher dans le groupe Mix Buffet, elle devait connaître toutes les machines de production. « Après vingt ans dans le secteur agroalimentaire, on m'a même demandé de former certains chefs, mais on ne reconnaît toujours pas mon CQP pour des

raisons de grille des salaires », se lamente Béatrice.

Mix Buffet traite mieux ses produits que ses salariés...

Spécialisé dans la fabrication et la distribution de salades traiteur dans la région de Guer (Morbihan), le groupe Mix Buffet, né en 1998, rassemble 7 unités de production et plus de 1 000 références produits. Au pic de la production, en période estivale, le groupe emploie près de 2 000 salariés dont plusieurs centaines de saisonniers et réalise un chiffre d'affaires annuel de 280 millions d'euros. Dans cette entreprise familiale, devenue aujourd'hui un des géants du snacking en France, Béatrice Poupin vit une absence totale de reconnaissance : « Dès mon entrée dans l'entreprise, il aurait fallu que je fasse admettre à mon directeur, à l'appui de la convention collective, que je suis conductrice de ligne et non opératrice de production. Aujourd'hui, on négocie un accord de gestion des emplois et des parcours professionnels (GEP) dont l'objectif est d'anticiper les besoins en compétences et métiers, mais aussi d'accompagner les salariés pour les maintenir en activité en favorisant leur employabilité et en développant leurs compétences. En pleine réunion, la DRH nous explique avec un sourire très ironique que le CQP est réservé uniquement à une certaine catégorie de salariés... Quant aux petits ouvriers, ils doivent juste se contenter des formations obligatoires (hygiène, harcèlement, sécurité...). Dans les faits, les CQP ne sont proposés qu'aux chefs de lignes, mais seulement en formation interne tout en leur demandant s'ils acceptent d'utiliser une partie de leur CPF (Compte personnel de formation) alors qu'ils perçoivent, me semble-t-il, des subventions. » Encore une fois, Béatrice Poupin

vit cette annonce comme une nouvelle injustice alors même qu'elle a suivi une formation de 7 mois, mise en place suite à la demande des industries bretonnes avec habilitation électrique, hydraulique, et pneumatique, c'est-à-dire l'équivalent de Bac + 2.

Pour rappel, le conducteur de ligne conduit une ou plusieurs lignes de fabrication composées, selon le process, d'une ou de plusieurs machines de fabrication mécanisées, semi-automatisées ou automatisées en respectant les enjeux de productivité, d'hygiène, de qualité et de sécurité des biens et des personnes qu'il coordonne sur la ou les lignes de fabrication. Autant dire que l'on est loin de la qualification d'opératrice de production ! « L'inspection du travail m'a proposé de lancer une procédure, mais je ne l'ai pas souhaité à titre individuel. Pourtant, en l'absence de reconnaissance, j'ai vraiment l'impression d'être spoliée », reconnaît Béatrice Poupin.

Le dialogue social fait aussi un arrêt buffet !

Le climat social se détériore et les salariés demandent aux syndicats de monter des actions. « Chez nous, les salariés ne restent pas faute d'obtenir un salaire décent alors que les intérimaires sont mieux payés », note-t-elle.

Autre sujet d'inquiétude : depuis l'annualisation du temps de travail, la direction reproche régulièrement aux salariés de ne pas faire leurs heures de travail, alors qu'il n'y avait pas assez de travail. « À la CFTC, nous avons rappelé que cette pratique était illégale. En effet, le travail doit être fourni par l'employeur et c'est à lui de prouver que nous ne sommes pas tenus à disposition pour travailler afin de justifier le non-paiement de nos heures. Par ailleurs un

salarié qui se tient à la disposition de l'employeur sans être payé est contraire aux articles 135 du Code civil et L. 1221-1 du Code du travail, et à la jurisprudence constante de la Cour de cassation », insiste Béatrice Poupin.

Dans cette entreprise pas comme les autres, les intérimaires conduisent même des lignes de production alors qu'ils sont opérateurs : la direction ne respecte rien ! « Mon avenir professionnel est derrière moi, je souhaite juste sensibiliser les jeunes qui, je l'espère, seront mieux informés sur les vendeurs de rêves ! Après je risque de partir en retraite pour carrière longue ; la médaille du travail je la laisse aux athlètes des Jeux Olympiques. En tant qu'opératrice de production, l'usure professionnelle se manifeste par les troubles musculo-squelettiques et leur lot de douleurs et de gênes dans les mouvements. En ce qui me concerne, on m'a coupé les tendons du biceps qui sont reliés à l'épaule. Face à l'inaptitude professionnelle qui se profile, pourquoi ne pas continuer comme conseillère salariale », avoue-t-elle.



Contact

Béatrice Poupin
DS Mix Buffet Traiteur
beatrice.poupin.cftc.dlb3@gmail.com
06 82 88 22 94

UN CQP SINON RIEN...

Une personne engagée dans la vie active et qui souhaite progresser dans sa vie professionnelle ou se reconverter, peut faire reconnaître ses compétences, ses connaissances et les aptitudes qu'elle a acquises dans l'exercice de son métier par :

- Un titre professionnel délivré par le ministère du Travail ;
- Un certificat de qualification professionnelle (CQP) établie par les branches professionnelles ;
- La validation des Acquis de l'Expérience (VAE) pour faire reconnaître son expérience professionnelle et les compétences qu'elle a développées dans son activité depuis au moins un an.

Le CQP vise à reconnaître des qualifications et des compétences propres à un métier. C'est une certification spécifique à la branche professionnelle qui est reconnue par les entreprises du secteur. Sa qualité est officiellement reconnue par le monde professionnel, car au plus près de la réalité des métiers et des problématiques de la branche.

Le mauvais plan de Teleperformance

Lors des NAO de juin 2024, la direction du leader mondial des centres d'appels a refusé toute augmentation de salaire et embauché dans la foulée un DRH pour mettre en place un plan de restructuration.



Rien ne va plus chez Teleperformance qui vient pourtant de racheter son concurrent Majorel pour 3 milliards d'euros et vise des acquisitions supplémentaires afin d'accélérer sa transformation numérique. À l'heure de ChatGPT, le premier outil d'intelligence artificielle générative grand public développé par l'américain OpenAI, Teleperformance fait aussi face au vertige de l'IA et se pose des questions existentielles.

« Dans ce contexte, les négociations annuelles obligatoires (NAO) n'ont laissé aucune place au dialogue social,



LE SALAIRE MOYEN MENSUEL CHEZ TELEPERFORMANCE EST INFÉRIEUR À 1 200 EUROS. LE PDG DANIEL JULIEN, LUI, GAGNE 19 MILLIONS D'EUROS PAR AN. SOIT 1 453 FOIS PLUS QUE LES SALARIÉS, D'APRÈS UNE ÉTUDE D'OXFAM PARUE FIN AVRIL 2022. TELEPERFORMANCE REMPORTE AINSI LE TITRE DE L'ENTREPRISE DU CAC40 CHAMPIONNE DE L'ÉCART SALARIAL, SELON L'ONG.



estime Félicien Okoyo, DSC Teleperformance. Seule dans son coin, la direction a fait une proposition non négociable de 350 000 euros à partager sous forme de primes entre les 2 000 salariés, soit 175 euros bruts par personne, soit 48 centimes d'euros par jour. Une hausse totalement insignifiante du pouvoir d'achat. Où est donc passé le consensus qui donnait du sens au dialogue social et permettait à la CFTC de signer de bons accords ? » Faut-il rappeler que Teleperformance n'a jamais gagné autant d'argent qu'en 2023 : plus de 8 milliards

d'euros de chiffre d'affaires et un bénéfice opérationnel de 1,3 milliard.

Une restructuration annoncée !

Pour la direction, cette proposition est donc à prendre ou à laisser. « En l'absence de discussion, la CFTC a refusé de signer cet accord qui a pour effet la précarisation volontaire de nos collègues, assure Félicien Okoyo. Un jeu de dupes qui n'a trompé personne. À tel point que les salariés ont manifesté en juin devant le siège du groupe, avant d'être reçu le 10 juillet par Philippe Dominati, le président du conseil d'administration du Groupe. Celui-ci nous a expliqué les difficultés de l'entreprise après le rachat de Majorel et la nécessité pour Teleperformance France de se restructurer pour le bien des salariés et de l'entreprise. »

C'est pour cela que le nouveau DRH serait en train de préparer un plan de redressement qui consisterait à dénoncer les accords d'entreprises, à fermer certains sites de production et probablement à licencier. Ce projet serait communiqué aux organisations syndicales au courant du second semestre.

« La CFTC est prête pour cette nouvelle bataille et entend peser de tout son poids pour continuer d'être le fer de lance dans les prochaines négociations afin de défendre l'avenir de nos salariés ! » conclut Félicien Okoyo.



Contact

Félicien Okoyo
DSC Teleperformance
okoyofelicien@yahoo.fr
06 66 74 93 46

#OCIRPAIDANTS

La garantie sur-mesure pour le salarié aidant

- > Aide financière
- > Accompagnement social
et services dédiés dès l'adhésion



OCIRP : Organisme commun des institutions de retraite et de prévoyance régi par le Code de la Sécurité sociale.

OCIRP.FR

Assureur à vocation sociale au service du salarié et de sa famille

L'OCIRP, Union d'institutions de prévoyance à but non lucratif et à gouvernance paritaire, innove en collaborant avec ses membres pour protéger le salarié et sa famille en les aidant à faire face aux conséquences d'un décès ou de la perte d'autonomie. 6,6 millions de garanties OCIRP ont été souscrites pour couvrir ces risques lourds. 1,5 million d'entreprises et leurs salariés nous font confiance. Nos contrats collectifs négociés au sein des entreprises ou des branches professionnelles garantissent le versement d'une rente ou d'une aide financière ponctuelle, un accompagnement social et des services dédiés.

VEUVAGE - ÉDUCATION - HANDICAP - DÉPENDANCE - AIDANTS

OCIRP
protéger. agir. soutenir



Être assureur d'intérêt général c'est répondre aux besoins et contraintes de chacun de nos clients, en construisant, ensemble, une protection qui leur ressemble.

KLESIA s'engage pour la société en apportant des solutions de prévention d'assurance de personnes et de services simples, innovantes, solidaires et durables adaptées à vos besoins et à ceux de vos proches, tout au long de la vie. Au-delà de notre métier initial, nous agissons pour les plus fragiles, œuvrons pour le mieux vieillir et contribuons à rendre la santé accessible à tous.

KLESIA s'engage à vous assurer un avenir serein et contribue à la qualité de vie pour tous.

KLESIA
Assureur d'intérêt général